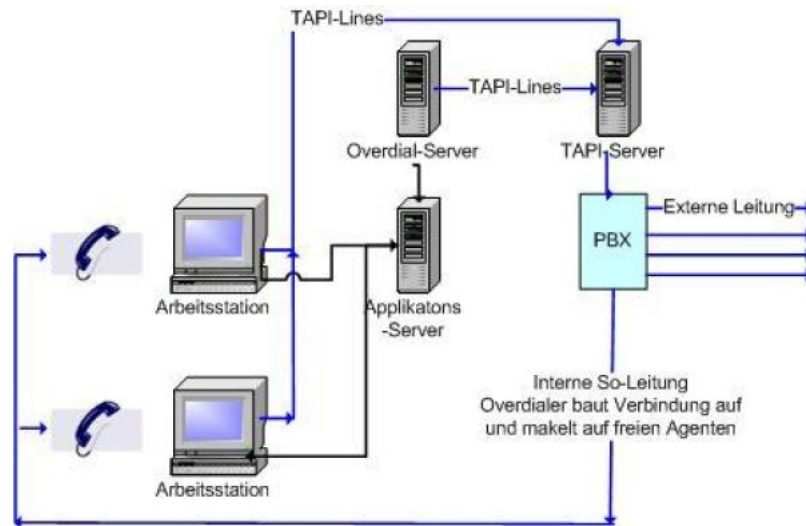


Preiswerter TAPI-basierter Dialer

22.01.2007, 15:01 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Grutzeck-Software GmbH*



Architektur des AG-Overdial-Servers

Um effektiv eine große Anzahl von Adressen in kurzer Zeit abtelefonieren zu können, kommen Overdialer zum Einsatz. Die Callcenter-Software AG-VIP SQL bringt bereits im Standard einen TAPI-basierten Powerdialer mit. Dabei wird je Agent auf einer Leitung angewählt. Vorteil für den Agenten: Er sieht bereits beim Anwahlversuch alle Kontakt- und Hintergrundinformationen zum gerade angerufenen Kontakt.

Wenn die Erreichbarkeit schlecht ist und die Wartezeit der Agenten auf ein verbundenes Telefonat reduziert werden soll, bietet Grutzeck-Software jetzt optional den TAPI-basierten Overdialer. Dabei werden über einen CTI-Server gleichzeitig mehrere Anwahlversuche für einen Agenten gestartet. Kommt eine Verbindung zustande, verbindet der AG-Overdial-Server direkt zum freien Agentenplatz und in der Callcenter Software AG-VIP SQL poppt parallel sofort die dazugehörige Kunden- und Vorgangsinformation auf. Die Integration in die Callcenter Software AG-VIP SQL erleichtert die Bedienung für die Teamleiter, da die gesamte Steuerung und das Reporting unter der gewohnten AG-VIP SQL Oberfläche erfolgen.

Der AG-Overdial-Server kommt dank Nutzung der oftmals vorhandenen Standard-CTI-Schnittstelle TAPI mit ca. einem Zehntel der Investitionskosten aus, die eine hardwarebasierte Lösung im Durchschnitt kostet. Notwendig für den Einsatz ist eine 3rd-Party-TAPI-Schnittstelle mit dem Leistungsmerkmal „Line Blind Transfer“. Der AG-Overdial-Server ist bereits in der Praxis bei einigen Anwendern im Produktionsalltag im Einsatz. Mehr Infos finden Sie unter <http://www.grutzeck.de>.

Markus Grutzeck
Tel.: 06181 / 970160
Fax: 06181 / 9701-66
Email: Markus.Grutzeck@grutzeck.de

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Portrait

Die neuste Produktlinie AG-VIP SQL wurde 2005 mit dem Innovationspreis im Bereich "Kundenmanagement" und 2006 im Bereich "Business Process Management" ausgezeichnet und von Microsoft zertifiziert. Grutzeck-Software ist Microsoft Certified Partner.

News-ID: 116477 • Views: 1916 (Stand: 20.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/116477/Preiswerter-TAPI-basierter-Dialer.html>